1.- OBJETIVO.

Atender las peticiones solicitadas por los con motivo de una mejora al sistema informático, corrección de un posible error o para cubrir una necesidad generada durante la operación del mismo.

2.- ALCANCE.

A nivel interno, este procedimiento es aplicable al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas, así como a todas las áreas médicas y administrativas del Hospital.

A nivel externo, este procedimiento es aplicable al proveedor del sistema informático.

3.- RESPONSABILIDADES.

3.1 3.1.1 Toda petición de mejora al sistema será hecha por el Jefe de servicio o Responsable del área administrativa en forma escrita especificando los requerimientos a considerar.

3.1.2 Los tiempos de respuesta estarán condicionados en función de la complejidad de la petición y de acuerdo a las cargas de trabajo del Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.

3.1.3 Las peticiones realizadas por las áreas médicas y/o administrativas serán analizadas por el Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas para determinar su viabilidad.

3.1.4 El Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas dará a conocer al solicitante la fecha tentativa de entrega de la mejora del sistema.

3.1.5 El Jefe de Servicio o Responsable del área Administrativa, solicitará por escrito a la Subdirección de Sistemas Administrativos informe al proveedor del sistema sobre la mejora o el mantenimiento de éste.

4.- FORMATOS REQUERIDOS.

4.1 F1 PDPDSA-32 Requerimientos de Sistema
4.2 F2 PDPDSA-32 Realización de Pruebas al Sistema
4.3 F3 PDPDSA-32 Seguimiento de Proyectos
4.4 F4 PDPDSA-32 Registro de Observaciones y Modificaciones en la Etapa de Diseño
4.5 F2 MGC-DPDSA-05 Minuta
4.6 F4 PDPDSA-06 Lista de asistencia

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5.1 Guía Técnica para el manejo del sistema.

6.- DEFINICIONES.

6.1	Sistema Informático	Conjunto de programas interrelacionados entre si con los cuales se procesa, almacena y distribuye información para apoyar en la toma de decisiones en un organismo. Sirve para proporcionar la información necesaria a la organización o empresa, donde y cuando se necesite.
6.2	Manual de Usuario	Conjunto de instrucciones y explicaciones escritas que describen la forma en que se maneja un sistema informático.
6.3	Mantenimiento de un Sistema Informático	Conjunto de operaciones y cuidados necesarios que se les da a los sistemas informáticos para prevenir posibles fallas y puedan seguir funcionando.
6.4	Sistema de Control de Versiones	Es un repositorio electrónico utilizado específicamente para mantener un control en cada una de las diferentes versiones de diseño y desarrollo de los sistemas informáticos.
6.5	Código Fuente	Es un archivo de texto que contiene un conjunto de operaciones que la computadora deberá ejecutar; y que para su interpretación requiere de un lenguaje de programación de alto nivel.
6.6	Código Ejecutable	Es un archivo binario que ejecuta instrucciones especificas y es interpretado por el CPU.

7.- DESARROLLO.

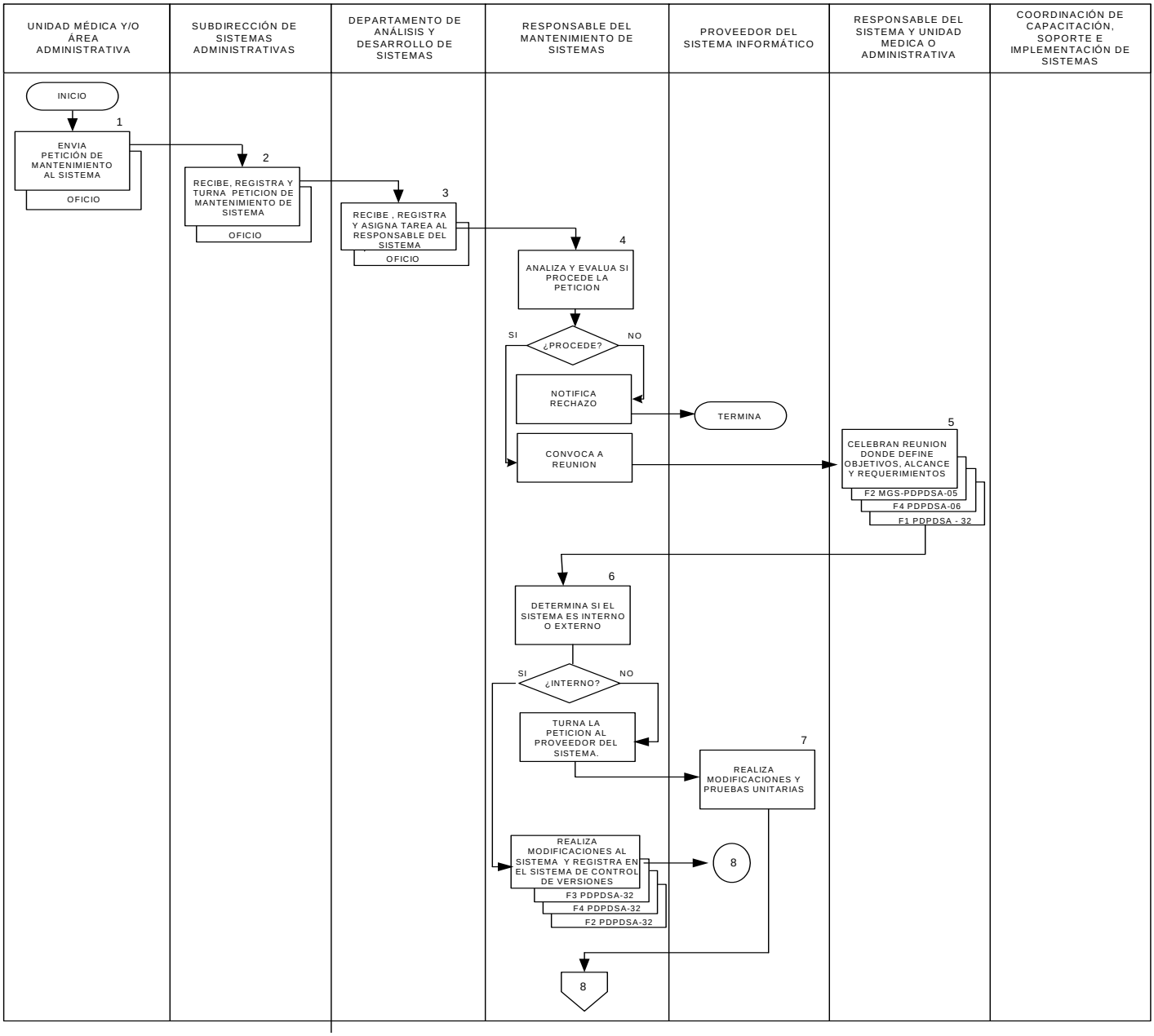
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

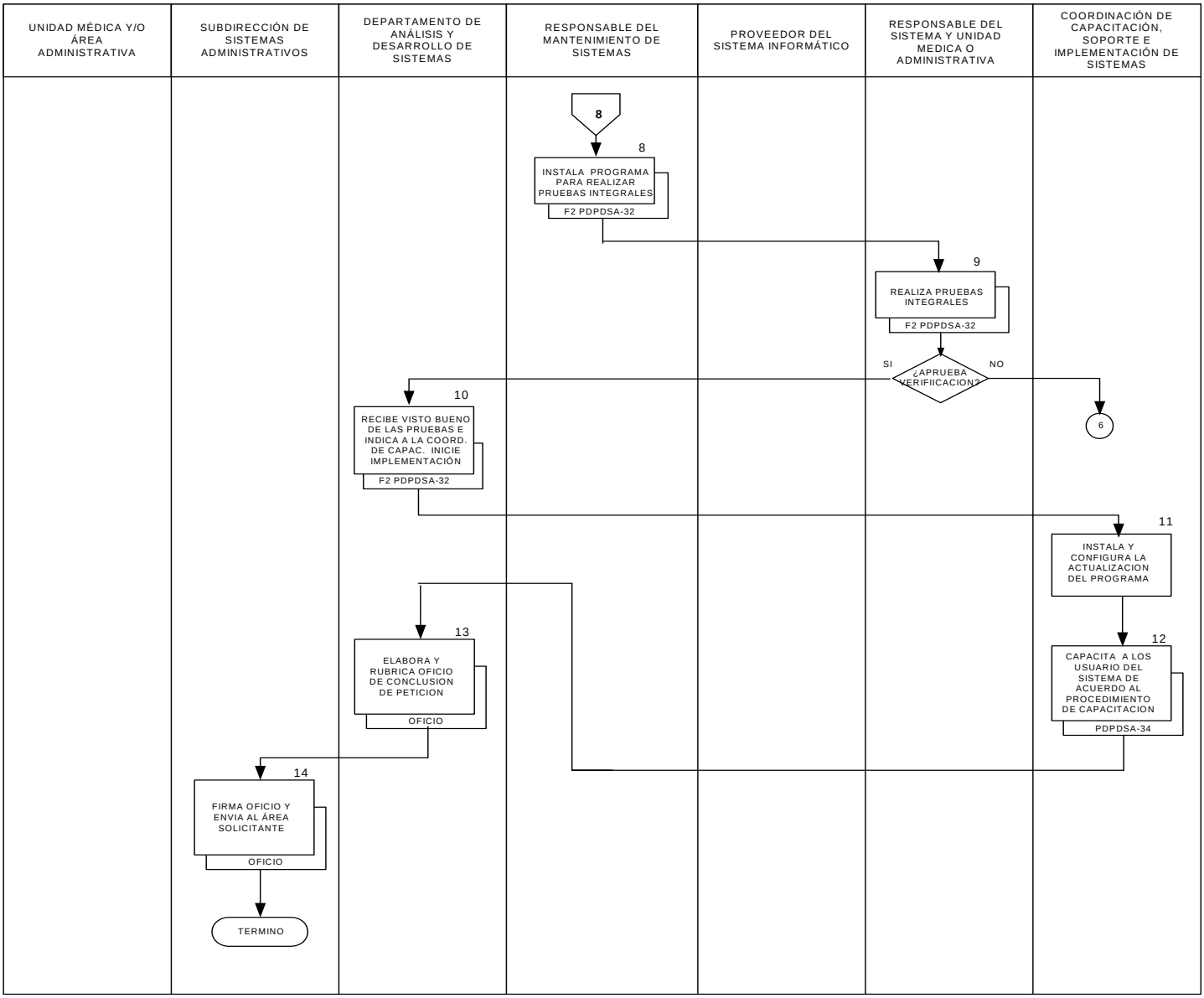
7.1	Unidad Médica y/o Área Administrativa.	Envía oficio a la Subdirección de Sistemas Administrativos con la petición de mantenimiento al sistema informático, especificando los requerimientos a considerar. Oficio.
7.2	Subdirección de Sistemas Administrativos.	Recibe, registra en libreta de correspondencia el oficio, revisa el subdirector solo con motivo de conocimiento y turna al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas. Oficio.
7.3	Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.	Recibe Oficio, registra en libreta de correspondencia y el jefe de departamento verifica oficio de petición para su conocimiento y asigna tarea al responsable del sistema.
7.4	Responsable del Módulo informático.	Analiza y evalúa si procede la petición de mantenimiento al sistema informático. ¿Procede? **No:** Notifica de forma escrita la causa del rechazo (Termina). **Si:** Convoca a reunión al área solicitante para determinar los alcances del mantenimiento.
7.5	Responsable del Módulo informático, Unidad Médica y/o Área Administrativa.	Llevan a cabo reunión de trabajo, definen objetivos, alcance y requerimientos del Sistema a través del formato **F1 PDPDSA-32 Requerimientos del Sistema**. Se firman acuerdos mediante formato **F2 MGS-PDPDSA-05 Minuta,** pasando asistencia de la reunión en **F4 PDPDSA-06 Lista de Asistencia**.

7.6	Responsable del módulo informático.	Determina si el sistema informático sobre el cual se va a efectuar el mantenimiento es externo o interno (desarrollado por el Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas). ¿El sistema informático es interno? **No:** Turna la petición de mantenimiento al proveedor del sistema informático. Continua Actividad 7.7 **Si:** El responsable del proyecto registra los avances a lo largo del proyecto en el formato **F3 PDPDSA–32 Seguimiento de Proyectos** en función de la periodicidad determinada por el jefe del Departamento para su reporte. En base a los requerimientos lleva a cabo las modificaciones al sistema y a la documentación técnica correspondiente a través del formato **F4 PDPDSA–32 Registro de Observaciones y Modificaciones en la etapa de Diseño** y almacena en el sistema de control de versiones, código fuente y código ejecutable. Efectúa las pruebas unitarias al sistema a través del formato **F2 PDPDSA-32 Realización de pruebas al Sistema** hasta que cumple con los requerimientos. Continua en la actividad 7.8.
7.7	Proveedor del sistema informático.	Realiza modificaciones, pruebas unitarias y proporciona el sistema con las modificaciones al responsable del mantenimiento del módulo para su visto bueno.
7.8	Responsable del Módulo informático.	Instala el programa en el área solicitante para que se realicen las pruebas integrales a través del formato **F2 PDPDSA-32 Realización de Pruebas al Sistema**.
7.9	Unidad Médica y/o Área Administrativa y Responsable del Módulo informático.	Realiza verificación operativa mediante pruebas integrales a través del formato **F2 PDPDSA-32 Realización de Pruebas al Sistema**. ¿Aprueba verificación operativa? **No:** Genera observaciones y sugerencias al sistema a través del formato **F2 PDPDSA-32 Realización de Pruebas al Sistema** Regresa a la actividad 7.6 **Si:** Acepta las modificaciones al sistema informático y entrega las pruebas al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.

7.10	Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.	Recibe el formato **F2 PDPDSA-32 Realización de pruebas al Sistema** con el visto bueno del área solicitante e indica a la Coordinación de Capacitación, Soporte e Implementación de Sistemas que lleve a cabo la actualización del programa.
7.11	Coordinación de Capacitación, soporte e Implementación de Sistemas.	Instala y configura la actualización del programa en las instalaciones del área solicitante.
7.12	Coordinación de Capacitación, Soporte e Implementación de Sistemas.	Capacita a los usuarios del sistema de acuerdo al procedimiento **PDPDSA-34 Procedimiento para capacitación en el uso de los sistemas desarrollados o previamente implementados.**
7.13	Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.	Elabora y rúbrica oficio indicando que el mantenimiento del sistema informático ha sido realizado. Entrega el oficio a la Subdirección de Sistemas Administración para su firma. Oficio.
7.14	Subdirección de Sistemas Administrativos.	Firma oficio y envía al área solicitante. Oficio.

8.- DIAGRAMA DE FLUJO




UNIDAD MÉDICA Y/O ÁREA ADMINISTRATIVA
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS
RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS
PROVEEDOR DEL SISTEMA INFORMÁTICO
RESPONSABLE DEL SISTEMA Y UNIDAD MEDICA O ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN, SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS
8
8
INSTALA PROGRAMA PARA REALIZAR PRUEBAS INTEGRALES
F2 PDPDSA-32
9
REALIZA PRUEBAS INTEGRALES
F2 PDPDSA-32
SI
NO
¿APRUEBA VERIFIICACION?
6
10
RECIBE VISTO BUENO DE LAS PRUEBAS E INDICA A LA COORD. DE CAPAC. INICIE IMPLEMENTACIÓN
F2 PDPDSA-32
11
INSTALA Y CONFIGURA LA ACTUALIZACION DEL PROGRAMA
12
CAPACITA A LOS USUARIO DEL SISTEMA DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION
PDPDSA-34
13
ELABORA Y RUBRICA OFICIO DE CONCLUSION DE PETICION
OFICIO
14
FIRMA OFICIO Y ENVIA AL ÁREA SOLICITANTE
OFICIO
TERMINO

9.- CONTROL DE CAMBIOS.

REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
5	**Se elimina del apartado 5. Documentos de Referencia, la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaria de Salud ISO 9001-2000**	**Julio 2009**
4	Modificación a la etapa de Desarrollo por la inclusión del registro en el Sistema de Control de Versiones.	Abril 2007
3	Modificación del número de codificación en el formato F4 PDPDSA–34 debe decir F4 PDPDSA–32 .	Febrero 2007
2	Modificación a la etapa 7. Desarrollo de este procedimiento con la finalidad de tener un mayor control.	Noviembre 2006
1	Modificación a la etapa 7. Desarrollo de este procedimiento con la finalidad de tener un mayor control.	Julio 2006
0	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad	Marzo 2006